

PENGARUH TUNJANGAN KERJA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN APARATUR DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MANADO

**EMIAZAR SIMON
SALMIN DENGGO
JERICHO D. POMBENGI**

Abstract:

This study aims to determine and analyze the effect of job allowances on the quality of service apparatus in the Department of Investment and Integrated Service One Door Manado City.

The research method is a quantitative research method, it is a research method based on the philosophy of positivism, used to examine the population or a particular sample. The sampling technique used is a saturated sampling technique in the Department of Investment and Integrated Services One Door Manado City there are 55 ASN. Data analysis techniques used are simple linear regression analysis and simple correlation analysis.

Based on the results of analysis using correlation pearson product moment obtained correlation coefficient (r) = 0.566 while the coefficient of determination (r^2) = 0.32. These results show that the coefficient of determination is 32%. Based on this result it can be explained that the improvement of service quality of apparatus is 32% while 68% is determined by other factors. Based on this research, the hypothesis presented can be accepted that there is a degree of linkage and determination of the work allowance to the quality of service apparatus in the Department of Investment and Integrated Service One Door Manado City. Based on the results of significance test obtained value $t_{\text{count}} = 6.262$ at significant level (α) = 0.05 with degrees of freedom (df) = $n - 2 = 53$, then $t_{\text{table}} = 2.005$. From the data it is obtained that t_{count} is greater than t_{table} where $t_{\text{count}} 6.262 > 2.005$. Then H_1 is accepted and H_0 is rejected. This proves that there is significant influence between work allowance to service quality of apparatus in the Department of Investment and Integrated Service One Door Manado City.

Based on the results of the study, it can be concluded work allowance has a relationship and has a significant effect on the quality of apparatus service in the Department of Investment and Integrated Service One Door Manado City. This means that the work allowance is one of the determinants of the improvement of service quality of the apparatus.

Keywords: *Work Allowances, Quality of Service Apparatus*

PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara atau barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. UUD 1945 mengamanatkan kepada Negara memenuhi kebutuhan dasar setiap warga Negara demi kesejateraan sehingga efektivitas suatu pemerintah sangat ditentukan baik-buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pemerintah atau lebih khusus lagi birokrasi pemerintah merupakan sarana bagi negara untuk menyelenggaraan pelayanan publik.

Sejak dilaksanakannya kebijakan otonomi daerah pada awal tahun 2000, diharapkan dapat memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan publik dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi pemerintah daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik.

Seorang aparatur akan lebih meningkatkan kualitas pelayanannya jika tunjangan kerja terpenuhi dan akan menjadikan tujuan instansi

maupun kebutuhan aparatur akan terpenuhi atau tercapai. Tunjangan yang diterima pegawai merupakan cerminan dari apa yang telah mereka berikan kerjakan kepada instansi. Dengan memberikan kompensasi yang dilaksanakan secara benar dapat memuaskan dan memotivasi karyawan guna mencapai tujuan organisasi. Dengan memberikan tunjangan kerja, para pegawai mendapatkan kepuasan kerja dalam bekerja yang merupakan pencapaian prestasi individual yang pada akhirnya akan terlihat pula peningkatan hasil kerja. Dengan adanya tunjangan kerja yang baik dan adil akan membuat kepuasan kerja pada pegawai dan memacu semangat kreativitas dalam bekerja sehingga dapat menunjukkan prestasi kerja yang akhirnya akan meningkatkan kerja yang bagus.

Kinerja seseorang dalam organisasi dihasilkan dari gabungan usaha individu yang disertai motivasi dengan kemampuan, keterampilan, dan pengalaman pegawai yang bersangkutan Gibson dkk (1996) oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja individu aparatur birokrasi pelayanan publik dapat dilakukan cara meningkatkan motivasi kerja. Dalam kaitan itu menurut Gibson dkk (1996) bahwa salah satu elemen penting dalam suatu organisasi untuk memotivasi pegawai ialah tunjangan kerja. Hal itu didasarkan pada kenyataan bahwa salah satu motivasi utama bagi kebanyakan orang untuk menjadi pegawai suatu organisasi atau lembaga ialah untuk mendapatkan penghasilan. Apabila di satu pihak seorang pegawai menggunakan pengetahuan, keterampilan dan sebagian waktunya untuk bekerja pada suatu organisasi/lembaga/instansi, di lain pihak ia mengharapkan menerima imbalan tertentu dalam bentuk gaji, tunjangan atau insentif.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai tuntutan masyarakat, dapat dilakukan dengan mendorong peningkatan kinerja individu para aparatur. Hal ini sangat penting karena kinerja organisasi itu pada tingkat paling mendasar terletak kinerja individu. Di lain pihak, organisasi sering atau cenderung melihat atau memandang tunjangan kerja sebagai suatu beban yang harus dipikul dalam rangka upaya mencapai tujuan dan berbagai sasarannya. Kecenderungan ini menjadi semakin nyata terutama bila kondisi keuangan organisasi

terbatas atau tidak mampu untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan pegawai memperoleh tunjangan kerja yang memadai. Masalah ini seperti sangat nampak terutama pada organisasi pemerintah atau birokrasi pemerintah, dimana di satu pihak tunjangan kerja dirasakan oleh aparatnya masih jauh dari memadai atas jasa yang mereka berikan pada organisasinya/instansinya, dan di lain pihak kemampuan keuangan birokrasi pemerintah masih terbatas. Kondisi ini semakin dipengaruhi oleh terbatasnya sumber-sumber tunjangan kerja finansial yang biasa diperoleh para aparatur birokrasi secara wajar.

Jika dibandingkan dengan organisasi atau lembaga swasta besar atau dengan BUMN, maka dapat dikatakan tunjangan kerja pada birokrasi pemerintah masih jauh dari memadai. Kondisi obyektif menunjukkan, selain gaji dan tunjangan kesehatan, tunjangan cuti, tunjangan hari raya dan tunjangan perlengkapan lainnya masih jauh dari memadai, bahkan belum banyak diperhatikan oleh pemerintah. Hasil penelitian Dwiyanto, dkk (2002) di beberapa provinsi di Indonesia menemukan bahwa tunjangan kerja pada birokrasi belum mampu memotivasi para aparatur untuk memperbaiki atau meningkatkan kualitas pelayanan. Rendahnya gaji dan tunjangan kerja yang diterima aparatur birokrasi dan terbatasnya sumber-sumber tunjangan kerja finansial yang biasa diperoleh secara wajar sering memicu munculnya keinginan aparatur birokrasi untuk menyalahgunakan wewenang dan kekuasaan untuk menambah penghasilan.

Persoalan atau kondisi obyektif tersebut perlu disikapi secara bijak oleh birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik melalui langkah kegiatan yang terus menerus dan berkesinambungan untuk melakukan perubahan-perubahan atau perbaikan-perbaikan yang terarah pada peningkatan kualitas kinerja pelayanan. Undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang ASN menyebutkan Aparatur Sipil Negara, selain diberikan gaji pokok ada pula tunjangan, sebagai penghargaan tambahan yang oleh karena adanya tanggung jawab atau beban kerja lebih dari yang lain tunjangan-tunjangan yang lain diberikan tersebut meliputi tunjangan keluarga, tunjangan pangan, tunjangan jabatan, tunjangan kemahalan, tunjangan khusus (pajak) dan

tunjangan lainnya. Tunjangan tersebut diatas diberikan langsung pemerintah kepada pegawai negeri sipil dalam rangka meningkatkan produktivitas kerja, semangat kerja dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawab.

PNS yang berhak menerima tambahan penghasilan ini adalah PNSD yang secara sah telah diangkat dan ditetapkan untuk melaksanakan tugas dan menduduki jabatan struktural eselon II, eselon III, eselon IV, eselon V, serta PNS yang secara sah telah diangkat dan ditetapkan dalam menjalankan tugas staf. Besaran pemberian tambahan penghasilan adalah tertinggi Rp.25 juta dan terendah Rp.700 ribu. Tujuan utama pemberian tambahan penghasilan pegawai tersebut adalah dalam rangka meningkatkan kinerja pegawai negeri sipil di lingkungan Pemerintah Kota Manado. Namun dari pengamatan, khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Nampak bahwa kinerja pegawai belum menunjukkan hasil maksimal sebagaimana yang diharapkan. Hal ini dapat diindikasikan oleh suatu kenyataan dimana pelaksanaan tugas pelayanan perizinan yang menjadi tugas pokok dan fungsi dari instansi ini belum memberikan hasil maksimal baik secara kuantitas maupun kualitas. Sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Manado Nomor 57 Tahun 2016 tentang Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado, bahwa dinas ini menyelenggarakan tugas sebanyak 75 jenis pelayanan perizinan yang terbagi dalam empat bidang yaitu pelayanan perizinan di bidang promosi, kerja sama penanaman modal dan pelayanan perizinan ekonomi dan sosial, di bidang perencanaan penanaman modal dan pelayanan lingkungan hidup, dan di bidang data, informasi, pengaduan, pengawasan regulasi.

Sistem pelayanan perizinan yang berlaku saat ini, pada kenyataannya dirasakan masyarakat masih ada hambatan birokratis. Terkesan dalam kebijakannya pemerintah sangat dilematis. Disatu sisi keberadaan pengguna layanan, seperti : investor, pelaku usaha dan masyarakat, merupakan salah satu sumber penyumbang penerimaan Pendapatan Asli Daerah, namun di sisi yang lain, pengguna layanan tersebut merasa keberatan

jika terlalu banyak jenis pungutan, baik yang resmi maupun yang tidak resmi. Hal ini ditandai dengan : Prosedur pengurusan izin yang berbelit-belit dan terlalu banyak instansi yang terlibat, biaya yang terlalu tinggi, persyaratan yang tidak relevan, waktu penyelesaian izin yang terlalu lama dan kinerja pelayanan yang sangat rendah. Setelah survey yang dilakukan oleh peneliti, di dapati masalah dimana aparaturnya merasa tunjangan yang mereka terima tidak memadai atau tidak sebanding dengan jasa yang mereka berikan kepada instansi.

Meskipun telah diberikan tunjangan kerja sesuai dengan Peraturan Walikota Manado Nomor 11 Tahun 2017 tentang tambahan penghasilan PNS di lingkungan pemerintah kota Manado, ternyata masih saja didapati masalah-masalah antara lain: (1) tunjangan yang di terima tidak sesuai dengan jasa yang ASN berikan kepada instansi, (2) tunjangan masih kurang (3) keterlambatan penerimaan tunjangan.

Berdasarkan indikasi masalah tersebut mendorong untuk melakukan penelitian tentang **“Pengaruh Tunjangan Kerja Terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Manado”**.

METODOLOGI PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian dapat di kelompokkan menurut tujuan, pendekatan, tingkat eksplansi, dan jenis data (Sugiono, 2006). Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka penelitian ini merupakan suatu penelitian survey yang bersifat eksploratif, dengan pendekatan kuantitatif.

Surakhmat (2000) mengatakan, bahwa survey merupakan cara pengumpulan data primer dari sejumlah unit atau individu dalam waktu bersamaan. Danim (2000) mengartikan survey adalah metode pengumpulan data bersifat deskriptif, asosiatif ataupun logika sebab akibat mengenai peristiwa atau fenomena melalui sejumlah unit atau individu. Penelitian eksploratif merupakan penelitian yang bertujuan menemukan tentang sebab-sebab atau hal-hal yang mempengaruhi terjadinya sesuatu (Arikunto, 2000).

Operasionalisasi Variabel Penelitian

Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu : “Tunjangan Kerja” yang merupakan variabel independen/bebas, dan “kualitas pelayanan aparatur” sebagai variabel dependen/terikat. Variabel-variabel penelitian ini secara opsional didefinisikan masing-masing sebagai berikut :

1. Variabel tunjangan kerja, yang dimaksudkan dengan tunjangan kerja adalah tambahan penghasilan kepada PNS dilingkungan Pemerintah Kota Manado sebagaimana di atur dalam Peraturan Walikota Manado Nomor 11 Tahun 2016 berupa tambahan penghasilan berdasarkan atas hasil pencapaian kinerja selama satu bulan diluar gaji yang diterima dengan sah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Variabel tunjangan kerja selanjutnya diamati dan diukur melalui beberapa indikator sebagai berikut:
 - a. Peningkatan Kesejahteraan, ialah taraf hidup aparatur sipil Negara;
 - b. Kinerja Pegawai, ialah hasil kerja yang dilakukan aparatur sipil Negara sesuai tugas pokok dan fungsi;
 - c. Kehadiran Pegawai, ialah penilaian tunjangan melalui absensi yang di lakukan aparatur sipil Negara.
2. Variabel Kualitas Pelayanan Aparatur. Konsep kualitas pelayanan publik terkait dengan upaya untuk memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang dituntut atau yang diinginkan oleh pelanggan atau masyarakat. Semakin tinggi tingkat kemampuan pemenuhan harapan tersebut, semakin tinggi pula tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, dan sebaliknya, semakin tidak memenuhi harapan pelanggan berarti semakin tidak berkualitas pelayanan yang diberikan tersebut. Variabel ini diamati dan diukur dari dimensi umum kinerja dan dimensi kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :
 - a. Reliability (Kehendak) adalah kualitas pelayanan yang mengukur kehandalan produsen melayani pelanggan.
 - b. Assurances (Jaminan/kepercayaan) adalah kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan produsen untuk membangun rasa percaya dan keyakinan.
 - c. Tangible (Tampilan) adalah bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang

diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen.

- d. Empathy (Empati) adalah sejauh mana tingkat pemahaman/simpati serta perhatian secara individual yang diberikan oleh aparatur.
- e. Responsiveness (Ketanggapan) adalah sebagai kecepatan pelayanan, dan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang paling dinamis.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Dimensi
X (Tunjangan Kerja)	a. Peningkatan Kesejahteraan	a. Peningkatan Kesejahteraan
	b. Kinerja pegawai	a) Besaran Tunjangan
Y (Kualitas Pelayanan Aparatur)	c. Kehadiran Pegawai	b) Kebutuhan
		c) Pendapatan
		d) Prestasi
		b. Kinerja Pegawai
		a) Efektivitas
		b) Kuantitas
		c) Kualitas
		d) Keahlian
		c. Kehadiran Pegawai
		a) Absensi
		b) Ketepatan Waktu
		c) Disiplin
		d) Tanggung Jawab
	a. Reliability (Kehendak)	a. Reliability (Kehendak)
	b. Assurances (Jaminan/kepercayaan)	a) kecermatan
		b) Standar pelayanan
	c. Tangible (Tampilan)	b. Assurances (Jaminan/Kepercayaan)
	d. Empathy (Empati)	a) Ramah
	e. Responsiveness (Ketanggapan)	b) Kompetensi
		c) Kredibilitas
		d) Keamanan
		c. Tangible (Tampilan)
		a) Fasilitas gedung kantor
		b) Kebersihan dan Kerapian
		d. Empathy (Empati)
		a) Kepentingan
		b) Perhatian

- e. Resposiveness
(Ketanggapan)
- a) Respon
- b) Kecakapan

Sumber: data olahan Peneliti, 2017

Data yang dikumpulkan dan dianalisis untuk pengujian hipotesis dalam penelitian ini ialah data primer, yaitu data yang bersumber langsung dari responden/informan. Selain itu, dikumpulkan pula data sekunder yang berfungsi sebagai pelengkap atau pendukung data primer yang bersumber dari dokumen-dokumen tertulis di kantor lokasi penelitian yaitu kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Manado.

Populasi Dan Teknik Sampling

Populasi dalam penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan atau petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Manado sesuai hasil prasurvei sebanyak 55 orang pegawai. Teknik sampling yang digunakan sampling jenuh yang mana teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.

Mengingat besar populasi pegawai hanya 55 orang, artinya berada di bawah 100, maka besar sampel sama dengan besar populasi, yakni sebanyak 55 orang pegawai.

Teknik Pengumpulan Data

Mengingat pendekatan yang digunakan kuantitatif, maka instrument utamanya adalah kuesioner (daftar pertanyaan penelitian) dan dibantu dengan panduan wawancara (*interview guide*) untuk menjangkau data primer dengan cara mendistribusikan kuesioner kepada responden terpilih dan diminta untuk mengisi/menjawab secara benar dan jujur.

Kuesioner tersebut disusun berdasarkan skala Likert yang konstruksi butir itemnya disusun dalam bentuk pernyataan positif (*favorable*) dan pernyataan negatif (*not favorable*). Masing-masing item terdiri dari lima opsi (pilihan jawaban), yang masing-masing opsi diberikan skor 5,4,3,2,1 untuk pernyataan positif dan 1,2,3,4,5 untuk pernyataan negatif.

Untuk menjangkau data sekunder digunakan teknik penelitian dokumenter. Semua data

dikumpulkan melalui teknik survey dan observasi langsung (lapangan).

Teknik Analisis Data

Dalam rangka pengujian hipotesis, maka data yang terkumpulkan di analisis dengan teknik analisis kuantitatif menggunakan rumus-rumus statistik inferensial, yaitu sebagai berikut :

1. Analisis Regresi Linier Sederhana

Teknik analisis ini di gunakan dapat di ketahui bentuk pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel terikat; dan dapat di prediksi perkembangan yang terjadi pada variabel terikat yang dipengaruhi atau di akibatkan oleh perkembangan/perubahan pada variabel bebas. Bentuk hubungan fungsional (pengaruh) tersebut di gambarkan dengan persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y=a +bX$$

Di mana :

a: harga konstan variabel terikat jika variabel bebas (X) tetap, yang diperoleh dengan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

b: harga koefisien arah regresi variabel terikat (Y) atas variabel bebas (X), yang diperoleh dengan rumus :

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

(Sumber: Sudjana 1990)

Untuk pengujian linieritas regresi dan keberartian regresi di gunakan uji statistik-F (ANOVA).

(Sumber: Sudjana 1990)

2. Analisis Korelasi Sederhana :

Teknik analisi ini digunakan untuk mengetahui/mengukur derajat korelasi (r) dan derajat determinasi/pengaruh (r²) dari variabel bebas (tunjangan kerja) terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan aparatur). Rumus yang di gunakan adalah korelasi Pearson's (Korelasi Product Moment) sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Selanjutnya, untuk menguji taraf signifikan korelasi digunakan uji-t (Sudjana, 1990)

3. Analisis data menggunakan bantuan computer aplikasi program SPSS Versi 16.0 for windows.

Kriteria Pengajuan Hipotesis

Hipotesis yang diajukan pada penelitian ini akan diuji pada taraf signifikan $\alpha = 0,05$. Artinya hipotesis akan dinyatakan /diterima/teruji secara menyakinkan apabila hasil-hasil analisis nyata pada taraf signifikan 0,05 atau taraf keyakinan 95%.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

Tunjangan Kerja (X)

Sebagaimana disebutkan dalam uraian metode penelitian bahwa variabel tunjangan kerja sebagai motivasi pegawai dalam melakukan tugas dan fungsinya yang sebagaimana di atur dalam perundang-undangan yang berlaku. Secara operasional variabel tunjangan kerja diamati/diukur melalui beberapa indikator yaitu : (1) peningkatan kesejahteraan, (2) kinerja pegawai dan (3) kehadiran pegawai.

Untuk mengetahui bagaimana tunjangan pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado, maka di susun sebanyak 12 item pertanyaan yang merupakan penjabaran dari indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel tersebut. Setiap item pertanyaan disediakan 5 (lima) alternative jawaban dengan menggunakan skala pengukuran ordinal yang nilai tertinggi = 5 nilai terendah = 1, sehingga total nilai (score) idealnya atau tertinggi adalah $12 \times 5 = 60$, dan total score terendah adalah $12 \times 1 = 12$. Dengan demikian nilai Rentang (R) dari score tertinggi dan terendah adalah $60 - 12 = 48$.

Banyaknya kelas interval untuk penilian/pengukuran variabel tunjangan kerja (X) adalah sebanyak 5 kelas kategori yaitu : tinggi, cukup tinggi, sedang, rendah dan rendah sekali, sehingga didapat Panjang Kelas Interval (PKI) untuk setiap kategori variabel disiplin adalah $48 : 5 = 9,5$ (dibulatkan 10). Dengan demikian rentang score untuk setiap kategori tunjangan kerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado berdasarkan hasil perhitungan data penelitian adalah sebagai berikut :

- Kategori “tinggi”
: score 60 s/d 56
- Kategori “cukup tinggi”
: score 55 s/d 45

- Kategori “sedang”
: score 44 s/d 34
- Kategori “rendah”
: score 33s/d 23
- Kategori “sangat rendah”
: score 22 s/d 12

Berdasarkan kategorisasi tersebut maka hasil perhitungan distribusi responden/pegawai menurut score nilai tunjangan kerja (hasil tabulasi data) didapat seperti pada tabel 5.

Tabel 5.

Distribusi Frekuensi Responden Menurut Tunjangan Kerja

Di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado
(n = 55)

Variabel Tunjangan Kerja	F	%
Tinggi (score 60 s/d 56)	6	10,91
Cukup Tinggi (score 55 s/d 45)	46	83,64
Sedang (score 44 s/d 34)	3	5,45
Rendah (score 33s/d 23)	0	0,00
Sangat Rendah (score 22 s/d 12)	0	0,00
Jumlah	55	100

Sumber : Data Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Manado, 2017

Hasil penelitian pada tabel 5 di atas menunjukkan bahwa dari 55 orang responden/pegawai yang diwawancarai ada sebanyak 6 orang atau 10,91% diantara mereka yang tingkat tunjangan kerja terkategori “tinggi” ; kemudian ada 46 orang atau 83,64% yang tingkat tunjangan kerja terkategori “cukup tinggi”; sebanyak 3 orang atau 5,45% tingkat tunjangan kerja berada pada kategori “sedang” : sedangkan yang tingkat tunjangan kerja berada pada kategori rendah dan sangat rendah tidak ada.

Menurut hasil analisis distribusi frekuensi tersebut nampak bahwa tingkat tunjangan kerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado ternyata bervariasi hanya tiga kategori yaitu tinggi, cukup tinggi dan sedang, namun yang paling banyak adalah pegawai dengan tunjangan kerja terkategori “cukup tinggi” yakni sebesar 83,64% dan terbanyak kedua adalah pegawai yang pengaruh tunjangan kerja terkategori “tinggi” yakni

sebanyak 10,91% dan pada urutan ketiga adalah yang pengaruh tunjangan kerja pada kategori “sedang” yakni sebanyak 5,45%.

Hasil analisis distribusi frekuensi tentang tunjangan kerja tersebut dapat diinterpretasikan bahwa pengaruh tunjangan kerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado di lihat/diukur berdasarkan indikator-indikator yang dipakai dalam penelitian ini, umumnya berada pada kategori cukup tinggi dan tinggi.

Kualitas Pelayanan Aparatur (Y)

Sebagaimana disebutkan dalam uraian metode penelitian bahwa variabel kualitas pelayanan aparatur sebagai hasil pegawai dalam melakukan tugas dan fungsinya yang sebagaimana di atur dalam perundang-undangan yang berlaku. Secara operasional variabel kualitas pelayanan aparatur diamati/diukur melalui beberapa indikator yaitu : (1) reliability (kehendak), (2) assurances (jaminan), (3) tangible (tampilan), (4) empathy (empati) dan (5) responsiveness (ketanggapan).

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan aparatur di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado, maka di susun sebanyak 12 item pertanyaan yang merupakan penjabaran dari indikator-indikator yang digunakan dalam mengukur variabel tersebut. Setiap item pertanyaan disediakan 5 (lima) alternative jawaban dengan menggunakan skala pengukuran ordinal yang nilai tertinggi =5 nialai terendah = 1, sehingga total nialai (score) idealnya atau tertinggi adalah $12 \times 5 = 60$, dan total score terendah adalah $12 \times 1 = 12$. Dengan demikian nilai Rentang (R) dari score tertinggi dan terendah adalah $60 - 12 = 48$.

Banyaknya kelas interval untuk penilian/pengukuran variabel kualitas pelayanan aparatur (Y) adalah sebanyak 5 kelas kategori yaitu : tinggi, cukup tinggi, sedang, rendah dan rendah sekali, sehingga didapat Panjang Kelas Interval (PKI) untuk setiap kategori variabel disiplin adalah $48 : 5 = 9,5$ (dibulatkan 10). Dengan demikian rentang score untuk setiap kategori kualitas pelayanan aparatur di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado berdasarkan hasil perhitungan data penelitian adalah sebagai berikut :

- Kategori “tinggi”
: score 60 s/d 56
- Kategori “cukup tinggi”
: score 55 s/d 45
- Kategori “sedang”
: score 44 s/d 34
- Kategori “rendah”
: score 33s/d 23
- Kategori “sangat rendah”
: score 22 s/d 12

Berdasarkan kategorisasi tersebut maka hasil perhitungan distribusi responden/pegawai menurut score nilai tunjangan kerja (hasil tabulasi data) didapat seperti pada tabel 6.

Tabel 6.
Distribusi Frekuensi Responden Menurut Kualitas Pelayanan Aparatur Di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado (n = 55)

Variabel Tunjangan Kerja	F	%
Tinggi (score 60 s/d 56)	15	27.28
Cukup Tinggi (score 55 s/d 45)	40	72.72
Sedang (score 44 s/d 34)	0	0.00
Rendah (score 33s/d 23)	0	0,00
Sangat Rendah (score 22 s/d 12)	0	0,00
Jumlah	55	100

Sumber : Data Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kota Manado, 2017

Hasil penelitian pada tabel 6 di atas menunjukkan bahwa dari 55 orang responden/pegawai yang diwawancarai ada sebanyak 15 orang atau 27.28% diantara mereka yang tingkat kualitas pelayanan aparatur terkategori “tinggi” ; kemudian ada 40 orang atau 72.72% diantara mereka yang tingkat kualitas pelayanan aparatur: sedangkan yang tingkat kualitas pelayanan aparatur berada pada kategori sedang, rendah dan sangat rendah tidak ada.

Menurut hasil analisis distribusi frekuensi tersebut nampak bahwa tingkat tunjangan kerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado ternyata bervariasi hanya tiga kategori yaitu tinggi, cukup tinggi dan sedang,

namun yang paling banyak adalah pegawai dengan kualitas pelayanan aparatur terkategori “cukup tinggi” yakni sebesar 72.72% dan terbanyak kedua adalah pegawai yang tingkat kualitas pelayanan aparatur terkategori “tinggi” yakni sebanyak 27.28%.

Hasil analisis distribusi frekuensi tentang kualitas pelayanan aparatur tersebut dapat diinterpretasikan bahwa tingkat kualitas pelayanan aparatur Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado di lihat/diukur berdasarkan indikator-indikator yang dipakai dalam penelitian ini, umumnya berada pada kategori cukup tinggi dan tinggi.

Pengujian Validitas Dan Reliabilitas

a) Validitas Dan Reliabilitas Tunjangan Kerja

Sebelum angket digunakan, terlebih dahulu dilakukan uji validitas. Untuk menguji validitas suatu questioner, digunakan teknik korelasi yang diukur dengan korelasi product moment dari pearson. Butir yang dianggap valid atau yang diterima memiliki $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, untuk harga kurang dari r_{tabel} dinyatakan gugur. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung koefisien realibilitas butir-butir yang valid menggunakan Alpa Cronbach.

Hasil pengujian validitas butir instrumen tunjangan kerja menunjukkan bahwa dari 12 butir soal angket yang diberikan kepada responden, semua dinyatakan valid karena koefisien korelasi memenuhi kriteria $r_{hitung} \geq 0.565$. Pengujian reliabilitas yang dilakukan terhadap butir-butir yang valid, diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0. 782. perhitungan selengkapnya uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian minat berturut-turut dapat dilihat pada lampiran 2 pada nomor 1 dan 3.

b) Validitas Dan Reliabilitas Kualitas Pelayanan Aparatur

Sebelum angket digunakan, terlebih dahulu dilakukan uji validitas. Untuk menguji validitas suatu questioner, digunakan teknik korelasi yang diukur dengan korelasi product moment dari pearson. Butir yang dianggap valid atau yang diterima memiliki $r_{hitung} \geq r_{tabel}$, untuk harga kurang dari r_{tabel} dinyatakan gugur. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan menghitung koefisien

realibilitas butir-butir yang valid menggunakan Alpa Cronbach.

Hasil pengujian validitas butir instrumen partisipasi masyarakat dalam pembangunan menunjukkan bahwa dari 12 soal angket yang diberikan kepada responden, semua dinyatakan valid karena koefisien korelasi memenuhi kriteria $r_{hitung} \geq 0.565$. Pengujian reliabilitas yang dilakukan terhadap butir-butir yang valid, diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0. 673. perhitungan selengkapnya uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian minat berturut-turut dapat dilihat pada lampiran 2 pada nomor 2.

Pengujian Normalitas Data

a) Variabel X

Pengujian data dengan menggunakan uji Kolmogorov Smirnov

Hipotesa penelitian :

H_0 : nilai sig.n > 0,05 : sampel berasal dari populasi yang terdistribusi normal.

H_a : nilai sig.n < 0,05 : sampel berasal dari populasi yang tidak terdistribusi normal.

Kriteria pengujian penelitian :

Terima H_0 jika sig.n > 0,05

Tolak H_0 jika sig.n < 0.05

Dari pengujian normalitas data variabel X, di dapat output nilai signifikansi (Asymp sig) adalah 0.368 (0.342 > 0.05), maka H_0 diterima. Dengan demikian kesimpulan pengujian normalitas data variabel X berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Pengujian normalitas dapat dilihat pada lampiran 4.

b) Variabel Y

Pengujian data dengan menggunakan uji kolmogorov smirnov

Hipotesa penelitian :

H_0 : nilai sig.n > 0,05 : sampel berasal dari populasi yang terdistribusi normal.

H_1 : nilai sig.n < 0,05 : sampel berasal dari populasi yang tidak terdistribusi normal.

Kriteria pengujian penelitian :

Terima H_0 jika sig.n > 0,05

Tolak H_0 jika sig.n < 0.05

Dari pengujian normalitas data variabel Y, di dapat output nilai signifikansi (Asymp sig) adalah 0.388 ($0.388 > 0.05$), maka H_0 diterima. Dengan demikian kesimpulan pengujian normalitas data variabel Y berasal dari populasi yang berdistribusi normal. Pengujian normalitas dapat dilihat pada lampiran 4.

Analisis Data

Analisis Regresi Linier

Untuk menguji hipotesis digunakan teknik analisis statistik yaitu regresi linier sederhana untuk memprediksikan variabel terikat (Y), apabila perubahan pada variabel (X) dan korelasi pearson product momen untuk mengetahui hubungan variabel (X) terhadap variabel (Y).

Untuk dapat membantu dalam menganalisis data, berikut tabel penolong berdasarkan data yang diperoleh (lihat tabel nomor (6) pada lampiran-lampiran). menentukan persamaan regresi antara variabel X dan variabel Y.

Bentuk persamaan regresi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : $\hat{Y} = a + b X$

\hat{Y} : Topik subjek variabel yang di proyeksikan

X : Variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk di prediksi

a : Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b : Nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi) yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

Tabel 7. Ringkasan Statistik X terhadap Y

Symbol statistic	Nilai statistic
N	55
$\sum X$	2772
$\sum X^2$	140556
$\sum Y$	2946
$\sum Y^2$	158278
$\sum XY$	148839

Sumber : Data yang dikelola dari kuesioner, 2017

Untuk mencari persamaan di atas, langkah pertama ialah dengan mencari b menggunakan rumus :

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

perhitungan :

$$b = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} = \frac{55.148839 - (2772)(2946)}{55.140556 - 2772^2} = \frac{19833}{46596}$$

$$b = 0.425$$

kemudian mencari a dengan menggunakan rumus :

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

perhitungan

$$a = \frac{(\sum Y)(\sum X^2) - (\sum X)(\sum XY)}{n \sum X^2 - (\sum X)^2} = \frac{(2946)(140556) - (2772)(148839)}{55.140556 - (2772)^2} = \frac{1496268}{46596}$$

$$a = 32.112$$

Berdasarkan nilai-nilai konstanta tersebut maka persamaan regresi untuk variabel X dengan Y dapat ditentukan sebagai berikut :

$$\hat{Y} = 32.112 + 0.425 X$$

Uji linieritas bandingkan nilai Ftabel dengan nilai tabel F, kemudian simpulkan : didapat nilai $F_{hitung} = 73.2439$ pada probabilitas kesalahan 0,000 dan jika dikonsultasikan dengan nilai Ftabel ternyata jauh lebih besar dari nilai Ftabel ternyata jauh lebih besar dari nilai Ftabel 2.60. Ini bermakna bahwa hubungan/pengaruh tunjangan kerja terhadap kualitas pelayanan aparatur di Dinas Penanaman Modal dan PTSP di Kota Manado ialah maka dapat di simpulkan bahwa metode regresi Y atas X tidak Berpola Linier.

Uji keberartian regresi dengan uji-F (Anova) didapat nilai $F_{hitung} = 24.950$ pada probabilitas kesalahan 0,000 dan jika dikonsultasikan dengan nilai Fkritik ternyata jauh lebih besar dari nilai Fkritik ternyata jauh lebih besar dari nilai Fkritik pada taraf signifikan 0,05=2.005 . Ini bermakna bahwa hubungan/pengaruh tunjangan kerja terhadap kualitas pelayanan aparatur di Dinas Penanaman Modal dan PTSP di Kota Manado ialah positif dan sangat nyata atau sangat menyakinkan pada taraf signifikan 0,05.

Persamaan regresi diatas menunjukkan bahwa apabila variabel X mengalami peningkatan 1 (satu) maka rata-rata variabel Y mengalami peningkatan sebesar 0.425.

a) Analisis Korelasi

Rumus yang digunakan dalam pengujian korelasi pearson product momen adalah :

$$r_{hitung} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

keterangan :

r : Koefisien korelasi variabel X dan variabel Y

X : Variabel bebas (Tunjangan Kerja)

Y : Variabel terikat (Kualitas Pelayanan Aparatur)

n : Jumlah Sampel

Kemudian untuk mencari r hitung, data-data statistik yang di peroleh di masukkan ke dalam rumus yang ada.

$$r_{hitung} = \frac{n\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{55.148839 - (2772)(2946)}{\sqrt{\{55.140556 - (2772)^2\}\{55.158278 - (8678916)\}}}$$

$$r_{hitung} = \frac{19833}{\sqrt{1228922904}} = \frac{19833}{3505} = 0.566$$

Untuk mencari besarnya kontribusi dari variabel X terhadap variabel , digunakan rumus koefisien determinasi melalui persamaan berikut :

$$KD = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

KD : Nilai koefisien determinasi

r² : Nilai korelasi antara variabel X dan variabel Y

Perhitungan :

$$KD = (0.566)^2 \times 100\%$$

$$= 32\%$$

Dari data tersebut dapat dikatakan bahwa variabel Tunjangan Kerja memberikan

kontribusi terhadap Kualitas Pelayanan Aparatur sebesar 32%

Menguji signifikan dengan rumus t_{hitung}

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{0.566\sqrt{55-2}}{\sqrt{1-0.566^2}}$$

$$t_{hitung} = \frac{4.12048}{0.658}$$

$$t_{hitung} = 6.262$$

Kriteria pengujian :

Jika $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ maka tolak H_0 artinya signifikan dan

$t_{hitung} \leq t_{tabel}$ maka terima H_0 artinya tidak signifikan

Berdasarkan perhitungan diatas, $\alpha = 0.05$ dan $n = 55$, uji 2 (dua) arah; $df = n-2 = 55-2 = 53$, sehingga diperoleh $t_{tabel} = 2.005$ Ternyata t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} , atau $6.262 \geq 2.005$, maka H_0 ditolak. Artinya ada besaran pengaruh yang signifikan antara tunjangan kerja terhadap kualitas pelayanan aparatur.

Hasil Pembahasan

Berdasarkan hasil diatas, maka hipotesis yang dikemukakan dapat diterima yaitu dapat diterima yaitu pengaruh antara tunjangan kerja terhadap kualitas pelayanan apartur di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado. Kemudian berdasarkan hasil analisis menggunakan korelasi pearson product momen diperoleh koefisien korelasi (r) = 0.566 sedangkan koefisien determinasi (r²) = 0.32. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat koefisien korelasi antara tunjangan kerja terhadap kualitas pelayanan aparatur sebesar 0.565 sedangkan koefisien determinasi sebesar 32%. Dengan hasil ini dapat dijelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan aparatur ditentukan oleh tunjangan kerja 32% sedangkan 68% ditentukan oleh faktor-faktor lain. Berdasarkan hasil diatas, maka hipotesis yang dikemukakan dapat diterima yaitu terdapat derajat kaitan dan daya determinasi antara tunjangan kerja terhadap kualitas pelayanan aparatur di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado.

Berdasarkan hasil pengujian signifikansi diperoleh bahwa nilai $t_{hitung} = 6.262$ pada taraf signifikan (α) = 0.05 dengan derajat kebebasan (df) = nilai $t_{tabel} = 2.005$. dari data tersebut diperoleh bahwa t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} dimana $t_{hitung} = 6.262 > 2.005$. Maka H_0 diterima dan H_1 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara tunjangan kerja terhadap kualitas pelayanan aparatur di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado.

Menurut Hasibuan (2003) tunjangan adalah semua pendapatan berbentuk uang, barang langsung ataupun tidak langsung yang di terima karyawan sebagai imbalan atau jasa yang diberikan kepada perusahaan. Di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado mempunyai tunjangan tambahan pegawai Nomor 11 Tahun 2017. Yang mana tunjangan tersebut diberikan untuk meningkatkan kinerja dan pelayanan ASN. Tunjangan yang dinilai sesuai dengan kebutuhan pegawai yang di ukur peningkatan kesejahteraan, kinerja pegawai dan kehadiran pegawai. Dengan adanya tunjangan tambahan pegawai kualitas pelayanan ASN di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado ASN melakukan tugas pokok dan fungsinya yang sebagian besar melakukan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Triguno (2004) kualitas pelayanan menunjuk pada pengertian melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta professional dan mampu. Kualitas pelayanan aparatur di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado di nilai masih kurang ini dikarenakan banyak faktor, seperti tunjangan yang diterima oleh ASN kurang memadai, tidak sebanding dengan jasa atau pelayanan yang mereka berikan, terlambatnya pembayaran tunjangan sehingga berakibatkan ASN tidak ada motivasi untuk bekerja semaksimal mungkin.

Kualitas pelayanan aparatur di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado di nilai dari kecermatan ASN dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, melakukan standar pelayanan yang sudah di tentukan oleh prosedur yang ada, ramah, berkompeten, dapat dipercaya dan memberi rasa aman dalam memberi pelayanan dan melakukan tugas, penampilan ASN dalam

memberikan pelayanan seperti memperhatikan kerapian dan kebersihan kantor, memberikan simpati atau perhatian kepada masyarakat, dan cepat dalam menanggapi segala kebutuhan masyarakat. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan aparatur yang disebutkan di atas menurut Parasuraman et al (1990) akan terpenuhi jika tunjangan kerja yang di terima oleh ASN sebanding dengan jasa atau pelayanan yang mereka berikan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil-hasil analisis data sebagaimana telah di kemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tunjangan kerja di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado umumnya belum sepenuhnya baik di lihat dari indikator pengukuran yang dipakai yaitu peningkatan kesejahteraan, kinerja pegawai, dan kehadiran pegawai. Di lihat dari kehadiran pegawai di nilai belum baik, karena masih banyak ASN yang tidak hadir pada apel pagi dan sore, dan banyak ASN yang hanya absen tetapi tidak hadir.
2. Kualitas Pelayanan Aparatur di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado di lihat dari Indikator pengukuran yang di pakai (reliability, assurances, tangible, empathy, dan responsiveness) belum maksimal, karna masih ada beberapa pegawai masih tidak maksimal dalam melakukan pelayanan.
3. Tunjangan kerja mempunyai hubungan dan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado. Ini berarti bahwa tunjangan kerja merupakan salah satu faktor penentu peningkatan kualitas pelayanan aparatur.

Saran

Mengacu pada hasil temuan dalam penelitian ini, maka dapat dikemukakan saran sebagai berikut :

1. Tunjangan kerja di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado perlu di tingkatkan baik pada dimensi besaran tunjangan, kebutuhan, pendapatan dan prestasi. Untuk perlu adanya pendapatan

- pegawai, pegawai harus rajin masuk kantor mengambil absen apel pagi dan sore.
2. Kualitas pelayanan aparatur di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Manado perlu di tingkatkan terutama dalam aspek kecermatan, standar pelayanan, ramah, berkompeten, dapat dipercaya dan cepat merespon.
 3. Tunjangan kerja berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan aparatur; sehingga itu besaran tunjangan kerja dapat di jadikan alat atau sarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan aparatur.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2002. *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Bineka Cipta
- Danim, S. 2000. *Pengantar Studi Penelitian Kebijakan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Dwiyanto dan Agus 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit PSKK-UGM.
- Gibson.1996. *Organisasi. Perilaku. Struktur. Proses*. Jakarta: Bina Rupa Aksara.
- Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah
- Hasibuan, M. S. P. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. edisi revisi. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Sudjana. 1996. *Teknik Analisis Regresi Dan Korelasi*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. 2006. *“Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D”*. Bandung: Alfabeta.
- Surakhmad, W. 2000. *Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Triguno. 2004. *Budaya Kerja*. Jakarta: PT. Golden Trayon Press.

Sumber-Sumber lain :

- Undang-undang No 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Kota Manado. Peraturan Walikota Nomor 11 Tahun 2017 tentang Tambahan Penghasilan Pegawai Negri Sipil di kota Manado
- Kota Manado. Peraturan Walikota Nomor 57 tahun 2016 Rincian Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTS